

INTERVENTO

IL DIGITALE ENTRI ANCHE NEI NUOVI CONTRATTI PA

di **Valerio Talamo**

Il governo Draghi vede correttamente la PA come uno degli snodi cruciali della ripartenza. Per questo obiettivo, dopo anni di grande attivismo normativo, occorrerebbe un "tagliando": focalizzare gli obiettivi e concentrare le energie, fissando un timing ben preciso. Sono sul tavolo temi che hanno al centro la qualità dei servizi ai cittadini e alle imprese, con la cultura del risultato che prende finalmente il posto di quella dell'adempimento. È in questa chiave che vanno lette le modalità di lavoro "smart" e i contratti da rinnovare, la performance partecipata e la ripresa dei concorsi, la riforma della comunicazione pubblica e la trasparenza. Il tagliando serve per andare dritti verso gli obiettivi, utilizzando le ingenti risorse previste dal Pnrr (Piano nazionale di riforma e resilienza), per digitalizzazione, innovazione e sicurezza nella Pa. Le condizioni di partenza non sono le migliori. Il ForumPa, nell'ultimo report annuale, fornisce una grigia fotografia dell'esistente in termini di età media dei dipendenti pubbli-

ci, investimenti in formazione praticamente azzerati, turn over che non funziona. Nel 2021, per la prima volta, avremo in Italia più pensionati ex dipendenti pubblici che lavoratori pubblici attivi. Quello che davvero cambia davanti ai nostri occhi è la "full immersion" degli italiani nel digitale: 97 milioni di transazioni sulla piattaforma PagoPa, con un tasso di crescita annuo del 93%, oltre 16 milioni di Spid, le identità digitali trainate dal Cashback, e 10 milioni di cittadini che hanno scaricato l'App IO. Il filosofo Luciano Floridi ha edificato in poche parole il ponte fra la tecnologia come concetto e la tecnologia come protagonista della vita quotidiana: «Il digitale ci sta permettendo di fare il salto decisivo». È esattamente così. Non c'è solo il lavoro: il digitale è diventato centrale negli acquisti, nell'istruzione e nella comunicazione fra Stato e cittadino. I social media, se usati in modo sistematico e professionale, hanno un effetto di accelerazione grandissimo per l'efficienza e la reputazione della Pa. Il nuovo **ministro Renato Brunetta** avviò nel 2009 una riforma che aveva come cardini l'open government, la trasparenza, il servizio al cittadino, le semplificazioni, la performance, tutti obiettivi unificati da

un'idea dell'amministrazione che anche nel linguaggio cambiava pelle, e veniva intesa come soggetto che risponde a dei cittadini-clienti. L'importante, ora, è non fermarsi, ma realizzare uno scatto di iniziativa politica. In questi mesi, il cantiere sempre aperto della comunicazione ha fatto intravedere un processo che abitua a usare il digitale per tutti i processi che vanno al cittadino, ricevendo feedback preziosi per ricalibrare e riorientare i servizi. Se ne dovrebbe parlare anche in sede di contrattazione pubblica, ad esempio legando la premialità alla "citizen satisfaction", con un focus delle nuove assunzioni su professionalità del digitale e sui "problem solver", con piani di formazione mirati, e infine accelerando la riforma della comunicazione pubblica, che gli esperti dell'interazione digitale con i cittadini li fa entrare dalla porta principale.

© RIPRODUZIONE RISERVATA



Peso: 10%